



**Proposta de Aplicação Informática sobre Fichas Técnicas, Capitações e
Controlo de Custos – Considerações**
**Proposal for a Computer Application on Data Sheets, Capitation and Cost
Management– Considerations**

Carolina Sofia Garcias Carvalho Maldonado

Revisão Temática

Orientado por: Maria Cristina Thierstein Romão Duarte Teixeira Santos

Coorientado por: Sara Barbosa

1.º Ciclo em Ciências da Nutrição

Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto

Porto, 2017

Lista de Abreviaturas

OMT – Organização Mundial de Turismo

FT – Ficha Técnica

Kg – Kilograma

L – Litro

ml – Mililitro

Resumo

A Alimentação é um fator relevante para uma boa qualidade de vida, devendo para tal, haver uma adequação às necessidades dos indivíduos.

Atualmente, Portugal atravessa um bom momento na Hotelaria e no Turismo, devido também à Gastronomia Nacional, que apresenta grande destaque no estrangeiro, com uma crescente oferta de unidades de produção e ementas, o que acarreta uma maior exigência no serviço prestado. Os clientes procuram uma resposta às suas necessidades e expectativas, tendo em conta o preço, tempo, serviço, higiene e qualidade do produto.

A formação nas áreas de Hotelaria e Turismo apresentam necessidades para conduzir a um melhor ensino, com o intuito de preparar melhor os seus alunos.

O presente trabalho tem como objetivo a elaboração de uma proposta para uma aplicação informática sobre fichas técnicas, capitações e controlo de custos. Pretende focar a importância das fichas técnicas na execução do controlo de custos, no sentido de implementar um custo justo para o cliente e para o estabelecimento, ajustar as necessidades nutricionais tendo em conta o público-alvo e proceder no desenvolvimento sustentável. Este trabalho surge como uma possível solução para colmatar erros existentes e melhorar a formação e, posteriormente, o serviço.

Palavras-Chave

Ficha Técnica, Hotelaria, Turismo

Abstract

Food is a very important element for a good quality of life, and for this, it must be adapted to the needs of each individual.

Nowadays, Portugal experiments a good time in Hospitality and Tourism due to the Local Gastronomy that stands out abroad. The growing supply of production units and menus lead to an increase of food waste and service provided. Customers seek a response to their needs and expectations, taking into account the price, time, service, hygiene and quality of the product.

The training in Hospitality and Tourism presents needs to lead to a better teaching in order to better prepare its students.

This project delivers a proposal for a computer application on technical data sheets, capitation and cost management. It intends to focus on the importance of the technical sheets in the execution of cost management, in order to implement a fair cost for the client and for the seller, to adjust nutritional needs taking into account the public and to promote a sustainable development. This project shows a possible solution to bridge existing errors, to improve training and, subsequently, the service.

Keywords

Hospitality, Tourism, Data Sheets

Índice

Introdução.....	1
Turismo e Hotelaria	3
Fichas Técnicas e Captações.....	6
Controlo de Custos	10
Análise Crítica e Conclusões.....	12
Agradecimentos	14
Referências Bibliográficas	15

1. Introdução

A Formação em Ciências da Nutrição prepara os profissionais para a possibilidade de atuar entre as mais diversas áreas, uma vez que para atingir uma boa qualidade de vida deve existir uma alimentação equilibrada, variada e completa, a qual deve ser adequada às necessidades dos indivíduos⁽¹⁾.

Como resultado da eleição de uma alimentação apropriada, existe uma maior prevenção no desenvolvimento de algumas doenças crónicas associadas à alimentação e nutrição. Assim será expetável que estes profissionais estejam presentes nas diferentes áreas, de maneira a promover uma alimentação saudável, tendo em conta o respetivo público-alvo.

A Restauração é um dos setores relevantes nesta atuação, devido, também, ao avanço do Turismo que assistimos presentemente. É imprescindível explorar e progedir nesta área, para alcançar um maior sucesso no serviço prestado na Hotelaria e no Turismo. Consecutivamente, é no contexto da educação e da formação destes ramos que se deverá atuar para ser possível colher frutos de todo o trabalho com consequências na escolha por parte dos clientes

A necessidade da criação de uma aplicação informática em que fosse exequível compilar e associar a informação sobre Fichas Técnicas (FT), capitações, cartas e ementas, alergénios, de modo automático, permitiria não só facilitar o trabalho de chefes de cozinha, estudantes de hotelaria e turismo (cozinha, pastelaria, serviço de restaurant e bar), ou até mesmo gestores de Unidades de produção de refeições, como também de reduzir os erros e melhorar a sua gestão. Somando aos benefícios anteriormente mencionados, a criação de uma aplicação informática com os itens acima descritos, permitiria uma acrescida padronização da oferta de pratos e, portanto, um melhor serviço.

A nível da Restauração, o Nutricionista encontra-se capacitado para assumir determinadas funções desde o planeamento da oferta alimentar à organização do serviço, da supervisão ao armazenamento, da preparação e confeção de refeições à gestão⁽²⁾. Estes profissionais de saúde possuem conhecimentos científicos para a criação da FT, elaboração de planos de ementas, requisição de encomendas, entre outros.

Em todos os tipos de Restauração é importante conseguir alcançar a satisfação do cliente, devendo toda a atividade centrar-se neste. A concorrência é cada vez maior e o cliente procura por uma qualidade/preço que seja adequada ao seu orçamento e que satisfaça as suas necessidades. Todos os pequenos detalhes nesta área tornam-se relevantes, uma vez que se são estes que podem fazer com que o cliente volte de novo a usufruir dos serviços prestados.

2.1. Turismo e Hotelaria

Com base nos dados apresentados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2007, e no interior do setor do Turismo, apenas três atividades turísticas contribuíram com 80% do valor acrescentado registado neste setor, nomeadamente:

- Atividade Hotéis e Similares – 12,5%;
- Atividade dos transportes – 16,4%;
- Atividade turística de restauração e similares – 8,4%.

É importante acrescentar que, a nível do emprego e ainda segundo dados do INE, o turismo desempenha um papel preponderante, visto que, no ano de 2006, este setor empregou 8,1% do total de empregados no país (cerca de 416 mil indivíduos). No interior deste setor, as atividades turísticas com especial relevo a nível de empregabilidade são: os restaurantes e similares (55,7%) e os hotéis e similares (14,5%), motivo pelo qual é possível constatar que tanto a restauração como a hotelaria são atividades essenciais no contexto do turismo em Portugal, contribuindo para o seu desenvolvimento e crescimento económico.

Apesar de o Turismo em Portugal representar um pilar estratégico a nível da Economia Nacional, constata-se que, existe uma enorme quantidade de desperdícios e impactos significativos resultantes de uma gestão ineficaz no setor da hotelaria.⁽³⁾

Unep Devido ao enorme impacto ambiental destas atividades, referindo que as viagens, a hotelaria e o turismo em geral contribuem com 4 a 6% do total das emissões globais de gases de efeito de estufa⁽³⁾, motivo pelo qual é urgente desenvolver uma gestão sustentável, almejando não só a diminuição do seu impacto

ambiental, mas também os custos inerentes a todos os desperdícios existentes neste setor. A Organização Mundial de Turismo⁽⁴⁾ prevê que a contribuição do turismo para as emissões de CO₂ pode crescer até 150% nos próximos 30 anos, o que corrobora esta urgência de implementação de um novo método de gestão mais sustentável e viável.

Mais detalhadamente, o setor da hotelaria é o maior consumidor de energia, tanto na sua fase de construção como no seu funcionamento (na prestação de conforto aos clientes), sendo que a eletricidade representa 60 a 70% dos custos utilitários dos hotéis⁽⁵⁾; é um grande consumidor de água (cozinha, exterior, jardins, aquecimento/arrefecimento, quartos, piscinas e lavandaria), verificando-se, frequentemente, o seu desperdício, sendo que algumas medidas poderiam amenizar a sua utilização em cerca de 40% ⁽⁶⁾; é o maior produtor de resíduos, sendo que cada hóspede, em média, produz cerca de 1 Kg de “lixo” por noite; apresenta uma qualidade do ar interior (QAI) inferior ao expectável, devido, essencialmente, aos níveis elevados de poluição exterior e às fontes de poluição interior (como materiais de construção, tecidos, carpetes, fumo de tabaco e outros produtos); é um utilizador intensivo de recursos energéticos não sustentáveis, motivo pelo qual produz cerca de 1% das emissões globais de CO₂⁽⁷⁾.

Todas estas questões ambientais e sustentáveis referidas são significativas, assim como, a preferência pela utilização de produtos sazonais e locais pelos restaurantes e similares, uma vez que, para além de contribuírem para o desenvolvimento sustentável, estes alimentos apresentam características nutricionais mais atrativas.⁽⁸⁾

O desperdício alimentar nas unidades de produção ao longo da cadeia de abastecimento e processamento também é considerável a nível ambiental e sustentável. Neste setor, o desperdício alimentar pode ser resultante nas receções, na gestão de *stocks*, na produção e na venda.

Segundo a Organização das Nações Unidas (FAO), de todos os alimentos destinados à alimentação humana, um total de 1,3 bilhão de toneladas por ano são desperdiçados, o que expressa uma abundante quantidade de perdas. O excesso de desperdícios pode levar a uma subcarga de despesas, que por sua vez, a longo prazo pode induzir à falência. De facto, 60% das empresas da hotelaria e da restauração apresentam alto risco de insolvência, risco este fomentado por um mau controlo e gestão de custos. ⁽⁹⁾

Estes fatores que parecem contribuir para o perigo de colocar este setor no topo da tabela – ver figura 1⁽⁹⁾

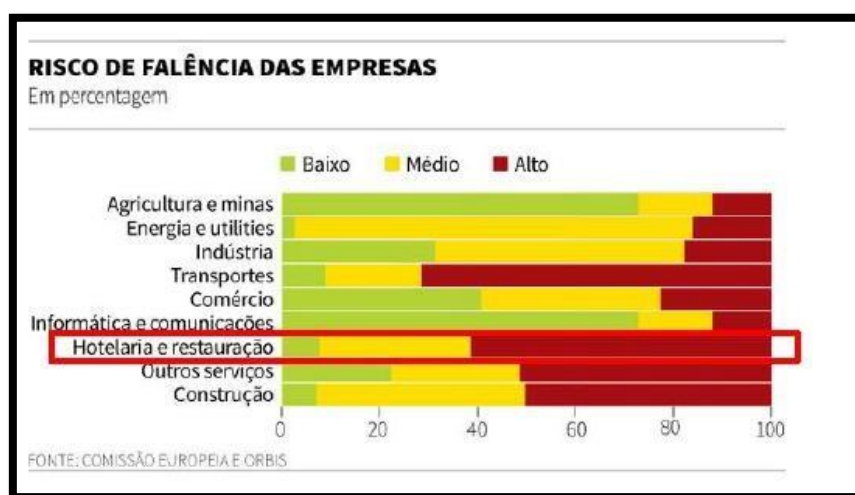


Figura 1 Risco de falência das empresas em percentagem

Existem, no entanto, algumas soluções para combater o desperdício de alimentos confeccionados, de forma a inverter o padrão apresentado por este setor. Aspetos pertinentes como entender quais as preferências alimentares dos clientes –

adequando assim as ofertas – efetuar o controlo de *stock* e respetivas datas de validade, apresentar produtos de boa qualidade e em boas condições higiénicas, assim como as respetivas instalações, são efetivamente capazes de fazer toda a diferença durante uma refeição servida e auxiliar na redução de perdas alimentares.⁽¹⁰⁾ São diversos os fatores que condicionam o cliente, o que torna relevante explorar a área da Hotelaria e do Turismo, no que diz respeito à Alimentação e à Nutrição e, de modo a atingir ou superar as expectativas do cliente agregando a uma oferta equilibrada e apelativa.

1.2. Fichas Técnicas e Captações

O aperfeiçoamento de todos os serviços prestados numa unidade de produção de refeições implica um planeamento conhecedor e rigoroso de todos os processos a serem executados⁽¹¹⁾.

De modo a proporcionar uma melhor aprendizagem na área da Hotelaria e Turismo e, consecutivamente, uma redução do desperdício alimentar e um serviço mais adequado, deve-se ter em consideração a criação do plano de ementas, a presença FT (e respetivas captações), para atingir um controlo e gestão de custos mais eficaz.

O plano de ementas apresenta as diferentes ofertas disponíveis ao cliente num sistema de produção de refeições. Na elaboração do plano de ementas é necessário ter em conta a capacidade de produção de cada agente económico⁽¹²⁾. Este deve ser adequado às necessidades nutricionais dos clientes, e apresentar qualidade e boas condições higiossanitárias.

Uma equipa bem preparada e conhecedora dos seus clientes, com a elaboração de um plano de ementas rigoroso e um planeamento apropriado, permite uma atuação mais eficaz, com propósito de atingir a padronização⁽¹¹⁾. Nestas condições, a qualidade numa unidade de produção e confeção de refeições melhora e os resultados são mais produtivos.

Assim, a FT é um instrumento que serve, entre outras funções, para a padronização de receitas para um determinado estabelecimento, com as características de produção de cada preparação, sendo um precioso instrumento operacional e de gestão ^(11,12), na medida em que....:

- ...facilita o trabalho do Técnico Responsável;
- ...promove o aperfeiçoamento dos manipuladores;
- ...facilita encomendas e o controlo dos *stocks*;
- ...determina o custo da refeição total;
- ...identifica os custos e os recursos essenciais;
- ...possui o valor energético total (VET) de determinada preparação culinária;
- ... permite a padronização das capitações por pessoa;
- ...reduz as perdas alimentares.

Para além disso, promove a normalização que invariavelmente é uma das justificações para a fidelização dos clientes, contribuindo, ainda que indiretamente, para a promoção da saúde das populações.

Todos os componentes da FT devem ser preenchidos com rigor, inclusive é favorável utilizar iguais unidades de medida para cada componente – quando se

Estes valores médios são influenciados por diversos fatores individuais, como por exemplo a idade e o sexo, e também por fatores relativos à forma de preparação e confecção do prato, sendo portanto necessário ter em conta as alterações que possam ocorrer ao longo de toda a cadeia de processamento. ^(14,15)

Ao definir os valores de captações, torna-se essencial calcular o Fator de Correção (FC), o qual é o resultado do quociente do peso do alimento adquirido "*in natura*" e do peso do alimento pronto a servir.

O FC dos alimentos pode ser influenciado por vários fatores, como por exemplo:

⁽¹⁶⁾

- Condições de transporte e de armazenamento;
- Utensílios necessários;
- Qualidade da matéria-prima utilizada;
- Manipulação na preparação e confecção dos alimentos;
- Perdas ou ganhos no processo de confecção.

A quantidade *per capita* do alimento *in natura*, é definida através da multiplicação do alimento a servir pelo FC. Como tal, devido aos métodos de preparação e confecção, aos utensílios e equipamentos utilizados e a outros aspetos, torna-se relevante a elaboração das tabelas de FC de cada unidade de produção. ^(12,17).

Tendo em conta as variáveis que potencialmente modificam o FC dever-se-á adicionar mais 10% para garantir e assegurar que o serviço seja prestado com qualidade e em quantidade necessária e adequada. ⁽¹⁶⁾.

Ainda sobre as FT, seria relevante a colocação dos alergénios alimentares, uma vez que a alergia alimentar é um problema crescente na sociedade atual, nomeadamente, no caso das crianças, onde a prevalência teve um acréscimo de

50% numa década. A única possibilidade de tratamento da alergia alimentar é evitar os alimentos provocadores de reações alérgicas, eliminando assim as manifestações clínicas desta deficiência do sistema imunitário. Para que as unidades de produção de refeições estejam “abertas” a toda a comunidade, foi implementada a obrigatoriedade de informar os clientes da presença dos ingredientes e de alergénios, prevenindo a ocorrência de manifestações alérgicas ou intolerância nos clientes. Esta medida que teve início a dezembro de 2014, com a aplicação do Regulamento (UE) N.º 1169/2011⁽¹⁷⁾, o qual permite que este público específico possa frequentar qualquer tipo de estabelecimento de restauração, na atualidade, podendo o cliente ser informado e evitar os produtos aos quais manifesta uma reação alérgica.

1.3. Controlo de Custos

O custo total de uma refeição deverá nas FT, para possibilitar ao gestor da unidade saber exatamente as respetivas despesas, e poder atuar em conformidade com essa informação.

No sentido de favorecer uma boa gestão e controlo de custos num serviço de produção de refeições torna-se essencial a utilização do valor *per capita* e do FC dos produtos alimentares, pois este trabalho permite evitar a falta ou excesso de alimentos disponíveis. Aquando do excesso, estamos perante o desperdício alimentar, o qual está intimamente relacionado com os seguintes fatores:

- FC;
- Sobras: alimentos prontos não distribuídos;

- Restos: alimentos distribuídos e não consumidos.

No sentido de identificar falhas na quantidade das porções, na qualidade dos alimentos, ou até mesmo no número de refeições servidas, é possível realizar uma avaliação diária das sobras, adequando a quantidade de produtos confeccionados às necessidades do estabelecimento. ⁽¹⁷⁾.

Ao realizar uma avaliação diária dos restos, ou seja, alimentos que foram distribuídos mas não consumidos, é também viável o ajustamento das porções, reduzindo o desperdício alimentar. ⁽¹⁶⁾

A criação de FT e o seu cumprimento rigoroso, poderá levar à redução do desperdício alimentar, o que consecutivamente direciona a uma melhor gestão de custos.

Nos Restaurantes e Similiares, para além das perdas de alimentos contribuírem para uma má gestão e um acréscimo nos custos, existem outros fatores que influenciam os gastos numa unidade de produção de refeições. Como exemplo das despesas fixas que possam existir num sistema de produção de refeições, segue-se a seguinte tabela ⁽¹⁸⁾ :

Tabela 1 Exemplo de despesas fixas numa unidade de produção de refeições

RUBRICA	VALORES EM EUROS
Renda	1.500,00
Despesas correntes	1.200,00
Salários dos Funcionários	8.500,00
Serviços de Contabilidade	200,00
Seguros	250,00
Licenças	50,00
Higiene e Segurança no Trabalho	100,00
Higiene e Segurança Alimentar	100,00
Outros	2.500,00
TOTAL	14.400,00

Legenda:

- Renda: arrendamento de um espaço com cerca de 150 m²

- Despesas correntes: água, luz, gás, telefone, tv, internet, etc

- Salários dos funcionários: 1 chefe de cozinha, 2 auxiliares de cozinha, 1 empregado de bar/balcão, e chefe de sala e 3 empregados de mesa

2. Análise Crítica e Conclusões

O avanço do Turismo em Portugal tem vindo a proporcionar um aumento do número de refeições fora de casa, tornando-se cada vez mais relevante a melhoria do serviço prestado em Restaurantes e Similares. Para que este seja de sucesso, é necessário uma boa gestão dos recursos e dos custos, seguindo minuciosamente todos os passos e critérios das FT. As FT permitem a normalização dos pratos servidos numa unidade de produção de refeições. Como tal, a FT é um instrumento que deve estar presente em todos os restaurantes e similares, a qual contém o processo de preparação e confeção de cada produto disponível e um conjunto de componentes. A formação no Turismo e na Hotelaria deve capacitar os nossos profissionais a entender a importância da FT e do seu cumprimento.

Também os profissionais de restaurante e bar apresentam um papel importante em todo este trabalho. Em determinados tipos de serviços podem ser estes a servir o cliente, e para que de facto, se atinja um serviço de qualidade, estes trabalhadores devem saber exatamente o que estão a servir, e em que porções o devem fazer. Torna-se imprescindível haver um investimento na formação neste sentido para se conseguir obter resultados com maior êxito. Salienta-se ainda, que a informação nutricional e os alergénicos presentes nas FT das respetivas preparações culinárias, tornam-se um meio de informação gerador de conhecimento, e possibilitam a ausência de manifestações clínicas aos clientes intolerantes ou alérgicos a determinado ingrediente. Quem efetua o serviço de mesa deve ser conhecedor das preparações culinárias e da presença de alergénicos, uma vez que estes profissionais contactam diretamente com os clientes.

A determinação da capitação, do valor *per capita* e do FC permitem uma adequação dos respetivos valores às necessidades presentes numa população, permitindo haver uma melhor gestão de resíduos – redução do desperdício alimentar –, e a uma possibilidade de seguir uma alimentação saudável.

Após a análise dos vários aspetos que devem constar numa aplicação informática, com o objetivo de melhorar o controlo e gestão de custos na presença de uma alimentação equilibrada, variada e completa, conclui-se que:

- Uma aplicação informática com foco nas FT, Capitações e Controlo de Custos proporciona um método de apoio ao setor da Hotelaria e do Turismo.
- A possibilidade de criar FT em computador e de modo automático, tornam-se um meio fácil e apelativo, e induz ao aumento dos conhecimentos sobre o tema.
- A determinação da porção de alimentos a utilizar por pessoa deve ter em conta as alterações que o alimento pode sofrer ao longo de toda a cadeia de processamento.
- Sendo a informação sobre presença de alergénios obrigatória, torna-se interessante, prático e eficaz a colocação automática dos alergénios numa aplicação informática.
- Através da junção destes conceitos, e adicionando à aplicação informática outros dados de custos como as requisições e as entradas/saídas de produtos, pode levar a uma melhor gestão de *stocks* e encomendas.

3. Agradecimentos

Um agradecimento especial à minha orientadora: por toda a ajuda, paciência e conselhos durante esta etapa.

4. Referências Bibliográficas

- 1- Willett W. Diet and Health: What Should We Eat? Science. 1994; 264(1):532-37.
- 2- Bento A, Matos C. O nutricionista hoje. Nutrícias. 2007; (7):7-8.
- 3 - Kim, B. K., Lindström, A., & Weinberg, J. International tourism partnership: Water risk assessment. 2013;
Disponível em <http://tourismpartnership.org/wp-content/themes/itp-child/assets/files/ITP-And-SIWI-present-Water-Risk->
- 4- OMT – Organização Mundial do Turismo. Patrimônio Cultural Reporte anual 2014; p. 95.
- 5- Bruns-smith, A., Choy, V., Chong, H., & Verma, R. Cornell Hospitality Report Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best practices, guest participation, and customer satisfaction. Cornell Hospitality Report. 2015; 15(3), 6-16.
- 6- Scarinci, J. & Myers, T. An evaluation of sustainable lodging management best practices in South Florida. In Proceedings of the 2nd World Research Summit for Tourism and Hospitality: crossing the bridge, U.S.A. 2012; pp. 1-6.
- 7- UNEP , Making tourism more sustainable. A guide for policy makers. Environment. 2015; 54(2), 222.
- 8- Associação Portuguesa de Nutrição. Alimentar o futuro: uma reflexão sobre sustentabilidade alimentar. E-book n.º 43. Porto: Associação Portuguesa de Nutrição; 2017.
- 9- AHRESP, Caracterização do Setor – Restauração e Hotelaria, 2015
- 10- Vaz C. Restaurantes: Controlando Custos e aumentando Lucros. Brasília: LGE Editora Ltda; 2006.

- 11-**Vaz C. Alimentação de coletividade: uma abordagem gerencial: manual prático do gestor de serviços de refeições coletivas. Brasília: LidGráfica e Editora.
- 12-**Akutsu R, Botelho R, Camargo E, Sávio K, Araújo W. A ficha técnica de preparação como instrumento de qualidade na produção de refeições. Revista de Nutrição. 2005; 18(2).
- 13-** Akutsu R, Botelho R, Camargo E, Sávio K, Araújo W. Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. Revista de Nutrição. 2005; 18(3):419-27.
- 14 –** Vaz C. Alimentação de Coletividade: uma abordagem gerencial: manual prático do gestor de serviços de refeições coletivas. Brasília: LidGráfica e Editora Ltda; 2003.
- 15 –** Silva S. Guidelines para a elaboração do plano de ementas. Nutrícias. 2007; (7): 45-51.
- 16 -** Prático Sectorial de Empreendedorismo e da Promoção da Competividade, Como Criar um Restaurante ANJE, disponível em: <http://www.anje.pt/system>
- 17 -** Regulamento (UE) nº1169/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro, Jornal Oficial das Comunidades Europeias L 304, de 22-11-2011, 18 a 63.
- 18 -** Guia Prático Sectorial de Empreendedorismo e da Promoção da Competividade, Como Criar um Restaurante ANJE